

COMISIÓN DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS DEL CONSUMIDOR DE LOS ESTADOS UNIDOS

Línea Urgente

Para dar parte de un problema de seguridad con un producto del consumidor, LLÁMENOS al

1-800-638-CPSC

QUIÉNES SOMOS

La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos (CPSC, por su sigla en inglés) es una entidad federal reglamentaria independiente creada por el Congreso en 1972 en virtud de la ley de Seguridad de Productos del Consumidor. La misión de nuestra entidad consiste en:

". . . proteger al público de riesgos irrazonables de lesión y muerte asociados con productos de consumidor".

Tenemos jurisdicción sobre más de 15.000 tipos de productos del consumidor, desde máquinas de preparar café hasta juguetes, segadoras de césped y fuegos artificiales.

Sin embargo, algunos tipos de productos del consumidor están cubiertos por otras entidades federales. Por ejemplo, los automóviles, los camiones y las motocicletas caen dentro de la jurisdicción del Departamento de Transporte; los alimentos, las medicinas y los cosméticos los cubre la Administración de Alimentos y Fármacos.

NUESTROS SERVICIOS DE LA LÍNEA URGENTE

Usted puede llamar a nuestra Línea Urgente interurbana gratuita para:

- Dar cuenta de un producto peligroso;
- Dar cuenta de una lesión relacionada con un producto;
- Determinar si se ha retirado un producto;
- Aprender a devolver un producto retirado o concertar su reparación;
- Obtener información sobre qué buscar al comprar un producto del consumidor;
- Obtener información sobre cómo utilizar sin peligro un producto del consumidor;
- Recibir información para pedir publicaciones de la CPSC sobre seguridad (Para obtener una lista de publicaciones de la CPSC, envíe una tarjeta postal a Publications List, CPSC, 4330 East West Highway, Bethesda, MD 20814).

Si tiene una queja relacionada con un producto o si desea dar parte de una lesión relacionada con un producto, usted hablará directamente al operador de la Línea Urgente. El personal de la Línea Urgente está disponible entre las 8.30 de la mañana y las 5.00 de la tarde, hora oficial del Este, de lunes a viernes, excepto días festivos.

Nuestra Línea Urgente tiene también un número de TTY para quienes tienen dificultad con la audición o el habla (1-800-638-8270).

Tenemos personal a cargo de la Línea Urgente que habla tanto inglés como español. Además, pueden hacerse arreglos para que las personas que llaman hablen con alguien en cualquiera de los otros idiomas siguientes: árabe, burmés, camboyano, chino cantonés, francés, alemán, griego, hindi, italiano, coreano, japonés, punjabi, ucraniano, urdo, vietnamita y yiddish.

NUESTROS SERVICIOS DE INTERNET

Puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento del día o de la noche para obtener información sobre retirada de productos llamando a la dirección:

www.cpsc.gov

Para presentar una queja relacionada con un producto o dar parte de una lesión, nuestra dirección en Internet es la siguiente:

info@cpsc.gov

INFORMACIÓN GRABADA SOBRE RETIRADA Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS

Nuestra Línea Urgente tiene una amplia gama de mensajes grabados retirada de productos, productos del consumidor y seguridad de productos. Puede obtener acceso a los mensajes

que se detallan a continuación a través de un teléfono de teclas, pulsando los números de tres dígitos siguientes una vez que ha marcado el número principal de nuestra Línea Urgente (1-800-638-2772).

- Juguetes (incluidos los lápices de colorear) -- 515
- Literas, cunas -- 541
- Muebles de niños, equipo interior -- 536
- Vestimenta, ropa de niños -- 538
- Equipo de parques infantiles -- 403
- Equipo de cuarto de baño, aparatos de cuidado personal (tales como secadoras de cabello) -- 404
- Bicicletas, equipo de ejercicios, productos recreativos y Artesanales -- 437
- Encendedores desechables, fluidos de encendedor -- 439
- Productos decorativos y de bisutería -- 544
- Envases de medicamentos -- 448
- Fuegos artificiales -- 452
- Muebles -- 460
- Artículos de ferretería y herramientas mecánicas -- 461
- Equipo de calefacción y refrigeración del hogar (incluidos los ventiladores, y los ventiladores, y calefactores de espacio limitado) -- 539
- Sistemas eléctricos del hogar (incluidos los dispositivos para abrir puertas de garajes, reflectores) -- 464
- Aparatos y equipo de cocina (incluidos extractores de zumo, cafeteras, mezcladoras) -- 467
- Electrodomésticos para trabajo pesado y liviano (tales como lavavajillas, aspiradoras) -- 468
- Equipo de césped y Jardín -- 471
- Dispositivos de control de plagas -- 472
- Equipo de piscinas, saunas, baños calientes, patios -- 475
- Detectores de humo, extintores de incendios -- 478
- Lista de publicaciones de la CPSC -- 402

NORMAS PARA LA LÍNEA URGENTE

Nos enorgullecemos de cumplir las normas que hemos fijado para nuestra Línea Urgente en nuestro plan de servicios al cliente. Nuestro plan fue establecido como parte de la ejecución del Estudio Nacional de Desempeño del Vicepresidente Gore por la Comisión.

Cuando usted llame a nuestra Línea Urgente, puede esperar lo siguiente:

- Que se le den instrucciones fáciles de seguir sobre cómo utilizar la Línea Urgente;
- Que pueda escuchar la información grabada más actualizada y fácil de comprender

sobre las retiradas de seguridad de productos y productos del consumidor, los siete días de la semana y las 24 horas del día;

- Que se le dé un servicio cortés;
- Que se tome nota con precisión de su quija en relación con un producto peligroso o una lesión relacionada con un producto y que se le envíe una copia del informe para que usted pueda confirmar la información grabada por nuestro personal de la Línea Urgente; y
- Que el mensaje que usted haya dejado por la noche, en fines de semanas o en días festivos se le devuelva el día hábil siguiente o, si no desea que se le devuelva la llamada, que se le envíe una carta acusando recibo de su mensaje de queja en relación con el producto.

SU OPINIÓN NOS INTERESA

Deseamos proporcionarle el mejor servicio posible de la Línea Urgente y estamos siempre interesados en saber cómo podemos mejorar. Si tiene algún comentario o sugerencia, quisiéramos que nos lo transmitiera. Simplemente pida hablar con el director del servicio de Línea Urgente cuando llame:

1-800-638-CPSC
(1-800-638-2772)
1-800-638-8270 (TTY)

o escribanos a:

CPSC Hotline
Washington, D.C. 20207

CPSC Publication 178
Revised 3/01

[Consumer Safety \(Home\)](#) | [About CPSC](#) | [Library](#) | [Business](#)